

## 岐阜県図書館相互貸借利用者アンケート結果

### ■調査概要

#### 1. 調査目的

岐阜県図書館に直接来館できない県民に対して、県図書館が実施しているサービスや取り組みの認知度や満足度を調査し、今後の非来館者サービスに役立てる。

#### 2. 調査対象

岐阜県内市町図書館・公民館図書室で相互貸借を利用して県図書館の資料を借りた方（一部大学含む）

#### 3. 実施期間

平成26年11月12日（水）、19日（水）、26日（水）、12月3日（水）

#### 4. 調査方法

相互貸借で発送する資料にアンケート用紙をはさみ、返却時に回収する。

#### 5. 回収期限

平成27年1月23日（金）

#### 6. 期間中の貸出冊数

567冊

内訳)

館種別：市町図書館 539、公民館 15、大学 13

地区別：岐阜地区 73、西濃地区 123、中濃地区 144、東濃地区 131、飛騨地区 96

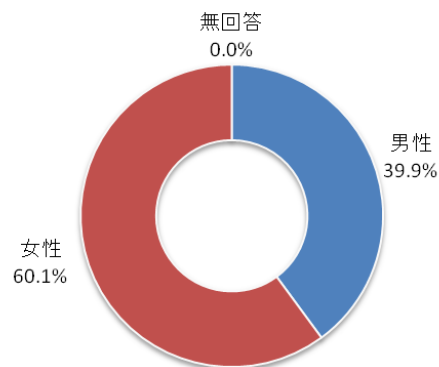
#### 7. 有効回答数

238

## ■回答者属性

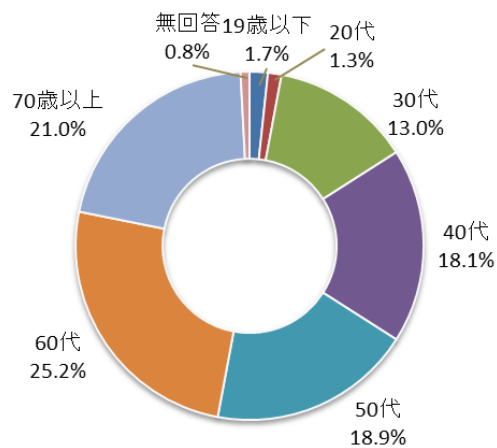
### 1. 性別

	人数	%
男性	95	39.9
女性	143	60.1
無回答	0	0.0
計	238	



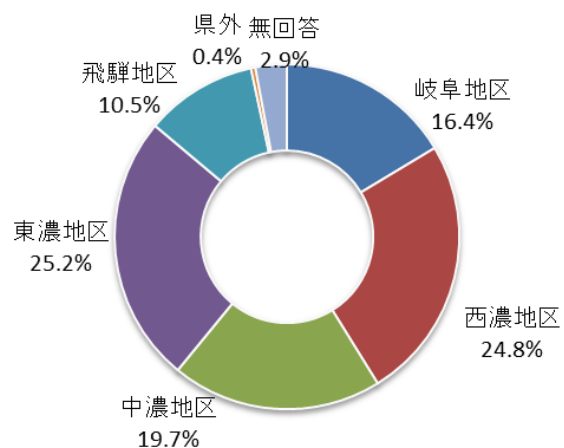
### 2. 年齢

	人数	%
19歳以下	4	1.7
20代	3	1.3
30代	31	13.0
40代	43	18.1
50代	45	18.9
60代	60	25.2
70歳以上	50	21.0
無回答	2	0.8
計	238	



### 3. 居住地

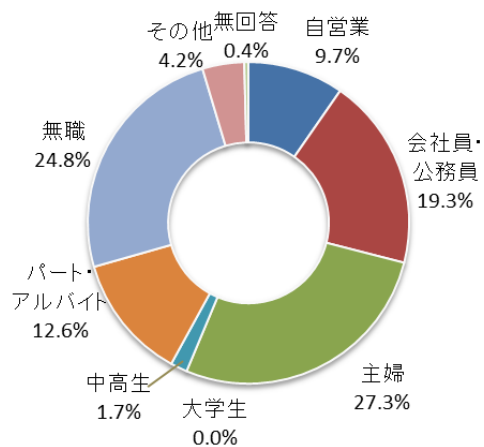
	人数	%
岐阜地区	39	16.4
西濃地区	59	24.8
中濃地区	47	19.7
東濃地区	60	25.2
飛騨地区	25	10.5
県外	1	0.4
無回答	7	2.9
計	238	



来館者を対象としたアンケートでは岐阜地区の回答者が多くなる（H24：77%、H25：81%、H26：72%）に対し、県内各地区にお住まいの方から回答を得ることができた。

#### 4. 職業

	人数	%
自営業	23	9.7
会社員・公務員	46	19.3
主婦	65	27.3
大学生	0	0.0
中高生	4	1.7
パート・アルバイト	30	12.6
無職	59	24.8
その他	10	4.2
無回答	1	0.4
計	238	



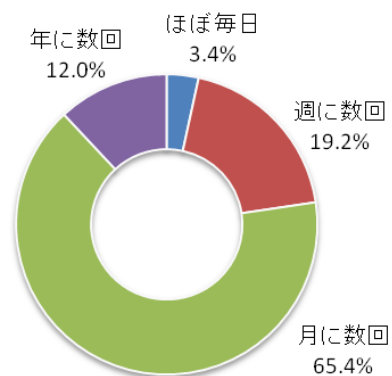
※その他…農業 2、大学教師 3

※以降の回答割合（％）は、無回答を除いて集計した。

## ■図書館来館頻度

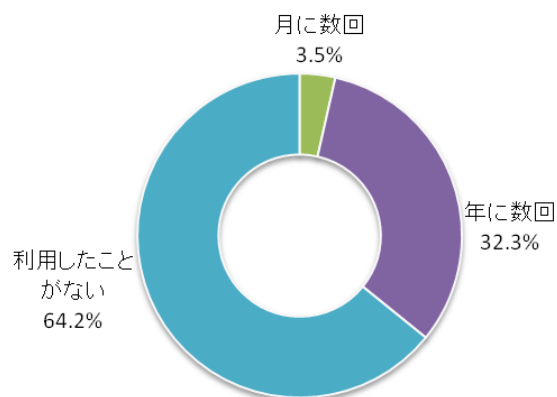
1. お近くの市町図書館・公民館図書室の来館頻度はどれくらいですか？

	人数	%
ほぼ毎日	8	3.4
週に数回	45	19.2
月に数回	153	65.4
年に数回	28	12.0
今回が初めて	0	0.0
無回答	4	—
計	238	



2-1. 岐阜県図書館の来館頻度はどれくらいですか？

	人数	%
ほぼ毎日	0	0.0
週に数回	0	0.0
月に数回	8	3.5
年に数回	73	32.3
利用したことがない	145	64.2
無回答	12	—
計	238	



○県図書館来館頻度×居住地

	岐阜地区	西濃地区	中濃地区	東濃地区	飛騨地区	計
月に数回	2 (5.4)	3 (5.2)	1 (2.2)	1 (1.8)	1 (4.3)	8 (3.6)
年に数回	21 (56.8)	27 (46.6)	12 (26.1)	7 (12.5)	4 (18.9)	71 (32.3)
利用したことがない	14 (37.9)	28 (48.3)	33 (71.7)	48 (85.7)	18 (78.3)	141 (64.1)
計	37	58	46	56	23	220

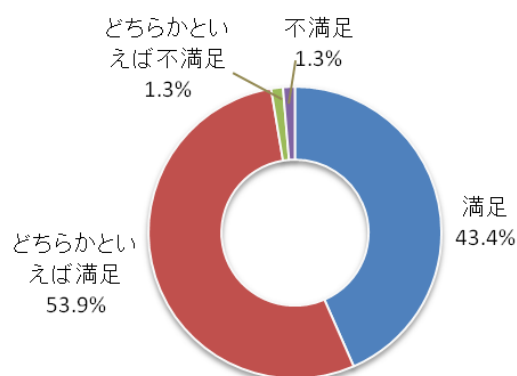
※居住地が「県外」「無回答」および県図書館来館頻度が「無回答」を除く。

※ ( ) 内の割合は各地区の合計回答者数を分母として計算した。

2-2. 岐阜県図書館にご来館されたことがある方におたずねします。

窓口での職員の対応はいかがでしたか？

	人数	%
満足	33	43.4
どちらかといえば満足	41	53.9
どちらかといえば不満足	1	1.3
不満足	1	1.3
無回答	5	—
計	81	



- ・市町図書館等の来館頻度は「月に数回」(65.4%)「週に数回」(19.2%)が多く、よく利用されている。一方、県図書館への来館は「利用したことがない」(64.2%)が多くなった。
- ・県図書館を「利用したことがない」方を居住地別にみると、岐阜地区・西濃地区では5割未満であるが、その他の地区では7～8割を占める。
- ・県図書館に来館したことがある方は「月に数回」「年に数回」の利用をあわせて全体の35.8%であったが、来館時の窓口満足度は「満足」「どちらかといえば満足」をあわせて97.3%と高くなった。

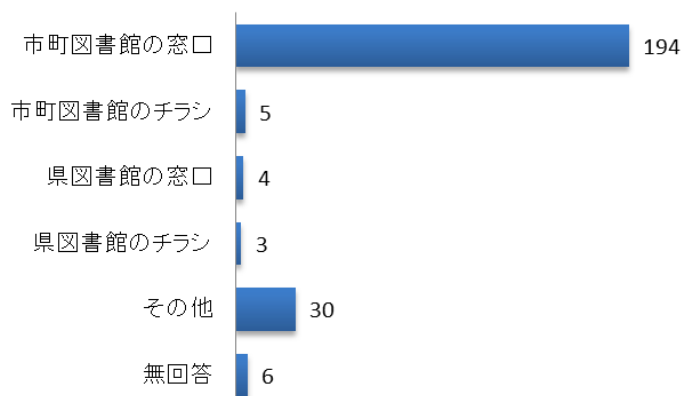
## ■相互貸借

### 1. 相互貸借サービスをどこでお知りになりましたか？（複数回答可）

	人数
市町図書館・公民館図書室の窓口	194
市町図書館・公民館図書室にあるチラシやポスター	5
岐阜県図書館の窓口	4
岐阜県図書館にあるチラシやポスター	3
その他	30
無回答	6
計	242

#### ※その他

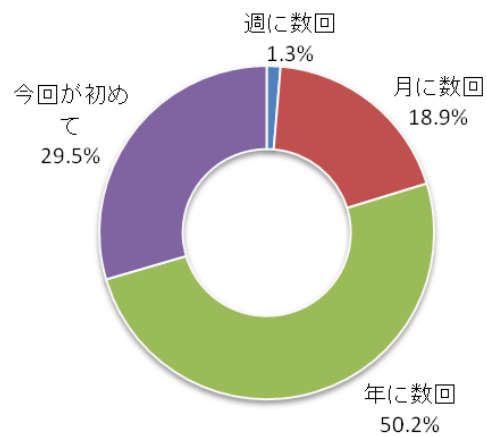
- （ ホームページ 6
- 市町図書館のホームページ 3
- 県図書館のホームページ 3
- 人から聞いた 3
- 市町図書館が県図書館から取り寄せた 4



- ・「市町図書館・公民館図書室の窓口」でこのサービスを知った方が最も多くなった（194人）。
- ・「その他」にみられた、市町図書館や県図書館等のホームページ（計12人）もサービスの認知に役立っていることが分かる。

2. 相互貸借サービスのご利用頻度はどれくらいですか？

	人数	%
週に数回	3	1.3
月に数回	43	18.9
年に数回	114	50.2
今回が初めて	67	29.5
無回答	11	—
計	238	



3. 相互貸借サービスをご利用されて、改善すべき点がございましたら、ご記入ください。

<主なご意見>

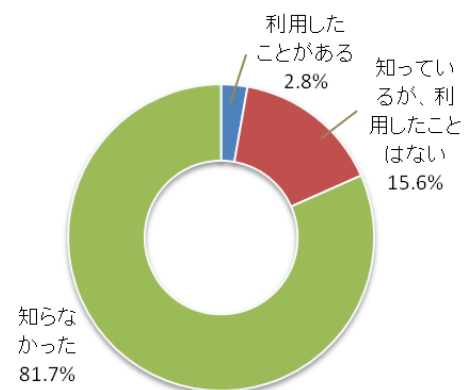
- ・ありがたいサービスだと思う 14
- ・貸出期間を長くして欲しい 11
- ・貸出の延長ができるとよい 5
- ・手元に届くまでに日数がかかる 5
- ・貸出冊数を増やしてほしい 2

相互貸借サービスは、利用者からの貸出希望を受け付ける図書館と、その希望する資料を所蔵する図書館との協力関係において実現しているサービスである。そのため、相互貸借サービスについて寄せられたご意見・ご要望にすぐにはお応えできないが、今後、よりよいサービス提供に向け、図書館間の連携を図っていく。

■岐阜県図書館が行っているサービスや取り組みについて、あてはまる番号に○をお付けください。

1. 岐阜県図書館が所蔵している資料を複写し、ご自宅等へ郵送するサービス（郵送複写サービス）

	人数	%
利用したことがある	6	2.8
知っているが利用したことはない	34	15.6
知らなかった	178	81.7
無回答	20	—
計	238	



○サービス認知度×県図書館来館有無

	来館あり	来館なし	計
利用したことがある	4 (5.1)	2 (1.5)	6 (2.8)
知っているが利用したことはない	20 (25.6)	13 (9.8)	33 (15.6)
知らなかった	54 (69.2)	118 (88.7)	172 (81.5)
計	78	133	211

※サービス認知度と県図書館来館についての「無回答」は除く。

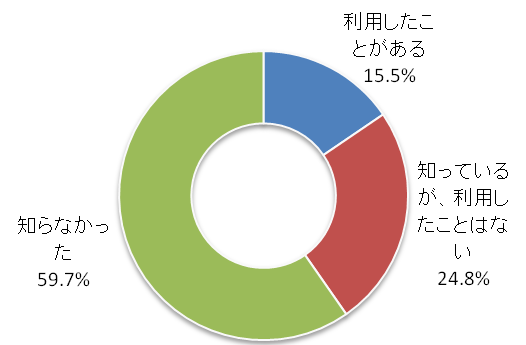
※「来館あり」は「月に数回」「年に数回」の回答数を足した値。

※ () 内の割合は来館あり／来館なしそれぞれの合計回答者数を分母として計算した。



2. 岐阜県図書館で借りた本をお近くの市町図書館で返却できるサービス（遠隔地利用者返却サービス）

	人数	%
利用したことがある	20	15.5
知っているが利用したことはない	32	24.8
知らなかった	77	59.7
無回答	30	—
計	159	



※岐阜地区および西濃地区のうち大垣市の回答者（59）

はサービス対象外地区であるため、除外した。

※県図書館へは来館したことがないと回答し、遠隔地利用者

返却サービスを利用したことがあるという回答（20）は無効であるため、除外した。

○サービス認知度×県図書館来館有無

	来館あり	来館なし	計
利用したことがある	18 (40.0)	—	18 (14.3)
知っているが利用したことはない	14 (31.1)	18 (22.2)	32 (25.4)
知らなかった	13 (28.9)	63 (77.8)	76 (60.3)
計	45	81	126

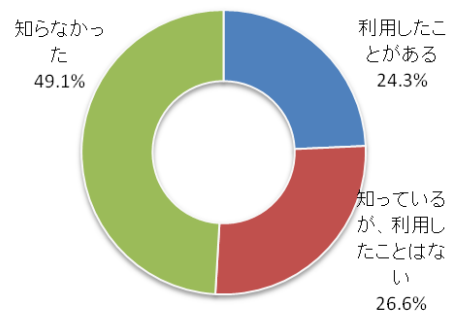
※サービス認知度と県図書館来館についての「無回答」は除く。

※「来館あり」は「月に数回」「年に数回」の回答数を足した値。

※（）内の割合は来館あり／来館なしそれぞれの合計回答者数を分母として計算した。

3. 岐阜県図書館で所蔵している資料をホームページで検索できるサービス（蔵書検索）

	人数	%
利用したことがある	52	24.3
知っているが利用したことはない	57	26.6
知らなかった	105	49.1
無回答	24	—
計	238	



○サービス認知度×県図書館来館有無

	来館あり	来館なし	計
利用したことがある	29 (36.7)	21 (16.3)	50 (24.0)
知っているが利用したことはない	26 (32.9)	29 (22.5)	55 (26.4)
知らなかった	24 (30.4)	79 (61.2)	103 (49.5)
計	79	129	208

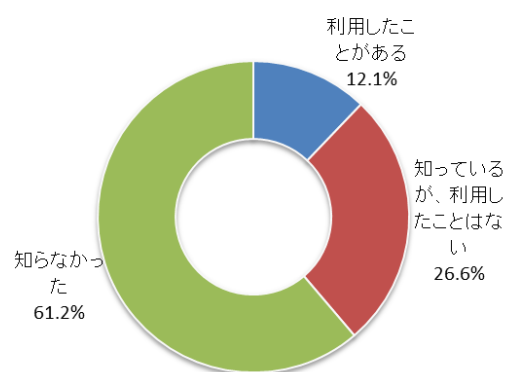
※サービス認知度と県図書館来館についての「無回答」は除く。

※「来館あり」は「月に数回」「年に数回」の回答数を足した値。

※ () 内の割合は来館あり／来館なしそれぞれの合計回答者数を分母として計算した。

4-1. 岐阜県図書館に調べものなどをたずね、資料を紹介してもらおうサービス（レファレンスサービス）

	人数	%
利用したことがある	26	12.1
知っているが利用したことはない	57	26.6
知らなかった	131	61.2
無回答	24	—
計	238	



○サービス認知度×県図書館来館有無

	来館あり	来館なし	計
利用したことがある	24 (30.8)	2 (1.6)	26 (12.6)
知っているが利用したことはない	30 (38.5)	26 (20.2)	56 (27.1)
知らなかった	24 (30.8)	101 (78.3)	125 (60.4)
計	78	129	207

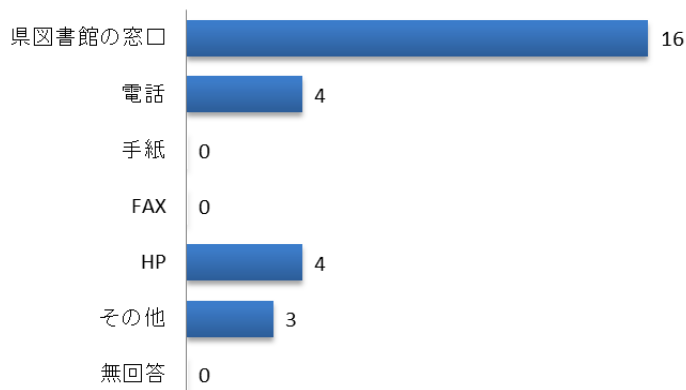
※サービス認知度と県図書館来館についての「無回答」は除く。

※「来館あり」は「月に数回」「年に数回」の回答数を足した値。

※ () 内の割合は来館あり／来館なしそれぞれの合計回答者数を分母として計算した。

4-2. (レファレンスサービスを) どのような方法でご利用になりましたか？

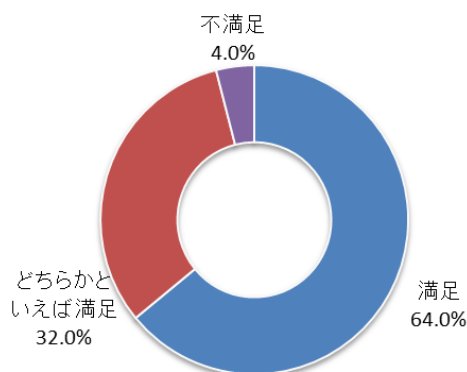
	人数
岐阜県図書館の窓口	16
電話	4
手紙	0
FAX	0
岐阜県図書館のホームページ	4
その他	3
無回答	0
計	27



※その他…市町図書館を通して 3

#### 4-3. (レファレンスサービスで) 職員が提供した回答の内容は満足できましたか?

	人数	%
満足	16	64.0
どちらかといえば満足	8	32.0
どちらかといえば不満足	0	0.0
不満足	1	4.0
無回答	1	—
計	26	



- ・県図書館が行っている遠隔地利用者向けサービスについて、「知らなかった」と回答された方が蔵書検索を除いて、半数以上となった。なかでも、郵送複写サービスについては、8割の方が「知らなかった」と回答している。
- ・県図書館に来館したことがあるかどうかで認知度を比較すると、郵送複写サービスは来館の有無にかかわらず十分に知られているとは言えず、その他のサービスについては来館したことがあると回答された方のほうが知っている（「利用したことがある」「知っているが利用したことはない」の割合が「知らなかった」を上回る）傾向がみられた。
- ・レファレンスサービスを「利用したことがある」と回答された方は全体の12%程度であったが、その満足度は「満足」「どちらかといえば満足」を合わせて96%と高くなった。

#### ■岐阜県図書館のサービスや取り組みに対して、ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

##### <主なご意見>

- ・相互貸借サービスはありがたい 11
- ・県図書館のサービスや取り組みをもっとPRしたらどうか 6
- ・いままで知らなかった取り組みやサービスがあった 4
- ・市町図書館職員の対応がよい 2
- ・県図書館の交通アクセスについてのご意見 2
- ・県図書館の駐車場についてのご意見 2

県図書館が遠隔地の利用者へ行っているサービスや取組が、特に県図書館に来館したことがない方へ十分に知られていないことが分かった。今後、さまざまな機会をとおしてPRしていく。

アンケートにご協力いただきまして、ありがとうございました。

皆様からお寄せいただいたご意見を参考として、今後もサービスの改善に努めてまいります。